

слуг у повній відповідності з установленими вимогами та з урахуванням потреб споживачів, зокрема авіакомпаній, з метою їхнього максимального задоволення, а також безпеки пасажирських перевезень: більш повно вивчати вимоги і потреби споживачів; забезпечувати розуміння й узгодження вимог споживачів і нормативних документів; контролювати задоволеність споживачів; документально підтверджувати, що вимоги до якості виконуються на всіх етапах надання послуг; виключати можливі помилки при плануванні і безпосередньому виконанні робіт на кожному етапі; безупинно контролювати результативність заходів щодо забезпечення якості і проводити постійне поліпшення всієї діяльності підприємства; здійснювати управління важливими екологічними аспектами діяльності підприємства; запобігати виникненню екологічно небезпечних ситуацій під час виробничих процесів на підприємстві; планувати заходи з охорони навколишнього природного середовища при проектуванні об'єктів, введенні в експлуатацію нового обладнання та використанні нових речовин чи матеріалів; дотримуватись нормативних та інших законодавчих вимог.

Ризик якісного обслуговування клієнтів полягає в організації зладженої і чіткої взаємодії структурних підрозділів і окремих працівників, які задіяні в обслуговуванні клієнтів.

Забезпечення якісного клієнтського обслуговування та належної прибутковості операцій авіаційних перевезень є однією з ключових функцій управлінського персоналу уповноваженого аеропортом, що повинно спиратися на відповідне інформаційне й організаційне забезпечення. Процеси управління ринковими ризиками слід віднести до екстернально залежних процесів, ефективність яких значною мірою залежить від зміни технічного обслуговування. Для забезпечення якісного авіаційних перевезень потрібно проводити політику ризик-менеджменту, що, у свою чергу, неможлива без забезпечення належної інформаційної підтримки. Питання забезпечення такої підтримки є одним з ключових у процесі надання послуг.

РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ АНТИКОРУПЦІЙНОЇ ПРОГРАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ НА ПРИКЛАДІ ПАТ «ТРЕСТ ЖИТЛОБУД-1»

Кравченко Є.Є., Момот Д.Т.

Науковий керівник – Момот Т.В., д-р екон. наук, професор

Одним із важливих аспектів сучасної державної правової політики в Україні є реформування системи запобігання і протидії корупції. Досягнення успіху у цьому процесі є передумовою для формування у

суспільстві довіри до влади, зростання економічного потенціалу держави, покращення добробуту громадян України.

За масштабом поширення розрізняють осередкову і системну, або всеохоплюючу, корупцію, а за місцем у процесі вироблення та реалізації політики виокремлюють звичайну бюрократичну і політичну корупцію. Корупцію можливо класифікувати за багатьма критеріями: за типами взаємодіючих суб'єктів (громадяни і дрібні службовці, фірми і чиновники, нація і політичне керівництво); за типом вигоди (отримання прибутку або зменшення витрат); за спрямованістю (внутрішня і зовнішня); за способом взаємодії суб'єктів, ступенем централізації, передбаченістю тощо. Історично корупція також розрізнялася за тим, чи відбувалося отримання неправомірних переваг за здійснення законних дій («хабарництво») або незаконних дій («лихварство»).

За даними досліджень Індексу сприйняття корупції, що проводяться Transparency International, українці вважають свою країну однією з найбільш корумпованих у світі: у 2012 і 2013 р. Україна займала 144 місце з 176 країн, у яких проводилися дослідження, у 2014 р. – 142 з 175 позицій, опинившись на одному щаблі з Угандою та Коморськими островами.

Корупція гальмує еволюцію правової системи, унеможливаючи наближення України до передових світових показників рівня життя. Відсутність дієвих важелів боротьби з корупцією, поширення корупційо-огенних ризиків практично на всі сфери суспільного життя, лояльне ставлення частини громадян до вказаного явища призвели до того, що корупційна діяльність на всіх щаблях влади паралізувала проведення реформ, визначених керівництвом держави як пріоритет розвитку. Антикорупційна програма юридичної особи має містити чіткі практичні рекомендації з різних процедур, які юридична особа вживає для запобігання корупції у своїй діяльності шляхом впровадження ефективного правового механізму дотримання вимог законодавства.

Дотримання вимог антикорупційної програми мусить забезпечуватися на всіх рівнях. Ці вимоги мають бути однаковими як для директорів чи керівників вищої ланки, так і для звичайних співробітників. В антикорупційній політиці вкрай важливо уникати застосування подвійних стандартів і двозначності. Антикорупційна програма являє собою комплекс процедур, правил і стандартів, завдяки яким можна виявити, протидіяти і викоринити корупцію в діяльності юридичних осіб. Моральний рівень людини не може визначатися її професією, так само як національним походженням чи іншими факторами. Мораль є суттєвим чинником життєдіяльності суспільства, але навіть апелюючи до цих людських якостей вона звертається передусім до кожної окре-

мої особистості.

Професійна етика включає і поняття професійного обов'язку, професійної відповідальності, професійної совісті. А ці поняття перетинаються з іншими (близькими): професійна честь, професійна гідність, професійна справедливість, професійний такт. В рамках забезпечення фінансово-економічної безпеки підприємства існують норми професійної етики працівників. У деяких країнах світу існують закони, які безпосередньо спрямовані на боротьбу з корупцією, або регулюють окремі аспекти у межах законів щодо боротьби з організованою злочинністю або законах, які регулюють державну службу.

Вимірювання корупції - це важливий елемент будь-якої національної або регіональної Антикорупційної стратегії. Воно допомагає оцінити загальний рівень корупції в країні або секторі її економіки і виявити гарячі точки, в яких корупція найбільш висока і повинна розглядатися як пріоритетна проблема. Регулярні обстеження рівня корупції є джерелом даних про фактори, що породжують корупцію в її різних формах, і допомагають виробити адекватні антикорупційні заходи. Само по собі вимір корупції - це потужний засіб виконання політики: результати обстежень залучають і підсилюють увагу суспільства до небезпеки корупції та допомагають йому чинити тиск на свій уряд. Моніторинг корупції через її вимірювання допомагає більш ефективно реалізовувати антикорупційні заходи.

Індекс сприйняття корупції – щорічний рейтинг країн світу, що укладається організацією Transparency International з 1995 року. Країни у рейтингу впорядковані за показником рівня корупції, який базується на оцінках підприємців та аналітиків. У рейтингу за 2015 рік відображено сприйняття корупції у 167 країнах за шкалою від 100 (немає корупції) до 0 (сильна корупція).

ПАТ «Трест Житлобуд-1» постійно веде пошук новітніх технологій для організації та здійснення будівництва житла. Планується залучення розробок, які суттєво знизять собівартість будівництва, поліпшить експлуатаційні якості та споживчу і екологічну безпеку житла, а також зроблять його більш зручним у користуванні.

Провівши аналіз фінансових результатів можна зробити висновок і запропонувати наступні заходи для підвищення ефективності діяльності та збільшення прибутку:

1. Проведення ефективної кадрової політики. Необхідно вводити заходи: по моніторингу персоналу, стимулюванні персоналу та навчання і розвиток в умовах досягнення науково-технічного прогресу та інновацій.

2. Провести внутрішньо-фірмове планування прибутку, його сут-

ність полягає в необхідності дотримання основних принципів : плануванням повинні займатися ті, хто потім буде впроваджувати в життя розроблені плани, чітке та адаптивне планування, своєчасне реагування на зміни у зовнішньому середовищі підприємства.

3. Впровадити систему яка сприяє участі працівників у прибутках підприємства. Завдяки даному підходу буде забезпечено стабільний розвиток підприємства, зростання та покращення добробуту працівників.

Антикорупційна програма юридичної особи має містити чіткі практичні рекомендації з різних процедур, які юридична особа вживає для запобігання корупції у своїй діяльності шляхом впровадження ефективного правового механізму дотримання вимог законодавства.

Антикорупційною програмою Харківського будівельного підприємства ПАТ «Трест Житлобуд-1» є комплекс правил, стандартів і процедур щодо виявлення, протидії та запобігання корупції у господарській діяльності підприємства.

ОСОБЛИВОСТІ РЕПУТАЦІЙНОГО АУДИТУ ДЛЯ ПІДПРИЄМСТВ ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА ВОДОВІДВЕДЕННЯ

Карпенко С.С.

Науковий керівник – Мізік Ю.І., канд. екон. наук, доцент

Саме репутація підприємства являється одним із важливих нематеріальних ресурсів підприємства та дає уявлення про підприємство у суб'єктів зовнішнього середовища за наслідками минулих подій та дозволяє отримати довгострокові конкурентні переваги. Розвиток теорії управління та теорії конкуренції стимулює пошук нових конкурентних переваг підприємства та нових ресурсів, використання яких сприяє довгостроковому стабільному функціонуванню підприємства, його розвитку в умовах мінливого зовнішнього середовища. Перевагами нематеріальних активів і ресурсів для забезпечення конкурентоспроможності підприємства виступають їхня унікальність, часто невідчужуваність від підприємства, неможливість або виключна складність копіювання тощо. Таким чином, все більш важливим стає розвиток та покращення системи репутаційного менеджменту на підприємстві який займається формуванням, підтримкою і захистом репутації, що базуються на реальних досягненнях організації і спрямований на її перспективний розвиток.

Розглядати репутаційний менеджмент у відриві від репутаційного аудиту не можна. Необхідність в репутаційному аудиті, як правило, виникає у великих підприємствах водопостачання та водовідведення,